

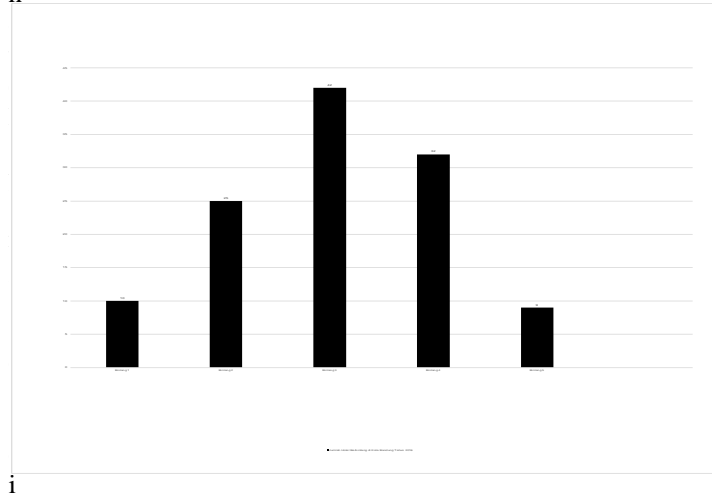
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia, industri perhotelan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan data yang dikeluarkan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada tahun 2015, jumlah hotel berbintang di Indonesia mengalami peningkatan rata-rata sebesar 11,2% setiap tahunnya dari tahun 2010 hingga tahun 2014.

Badan Pusat Statistik Kota Bandung merilis data jumlah h



Bandung pada tahun 2016, dengan statistik sebagai berikut:

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui bandungkota.bps.go.id dan diolah peneliti (2018).

Gambar 1.1

**Jumlah Akomodasi Perhotelan Menurut
Klasifikasi Kelas Hotel di Kota Bandung Tahun 2016**

Artin Ar Hermawanti, 2018

**PENGARUH ELEMEN ATMOSFER LOBI TERHADAP KESAN
TAMU *UPSCALE HOTEL* DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Seiring dengan berkembangnya dunia pariwisata, persaingan bisnis di bidang jasa perhotelan semakin ketat. Untuk menarik datangnya tamu ke sebuah hotel, maka hotel tersebut haruslah memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik agar tercipta kesan dan pengalaman yang baik bagi para tamu. Kesan serta pengalaman yang baik akan menciptakan kepuasan dan loyalitas terhadap hotel tersebut.

Dewasa ini seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan mobilitas bisnis yang tinggi, bisnis dibidang jasa akomodasi sangat menjanjikan dan berkembang pesat, namun kesuksesan dalam bisnis jasa akomodasi ini sangat tergantung pada bagaimana pelaku bisnis memahami faktor penentu kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* yang merupakan unsur sangat esensial dalam upaya peningkatan loyalitas pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan keuntungan bagi perusahaan selanjutnya. Kesan dan pengalaman yang tamu dapatkan sangat mempengaruhi kepuasan tamu. Kesan dan pengalaman yang baik terhadap sebuah hotel akan membuat tamu tersebut memilih kembali untuk menginap di hotel tersebut dan / atau merekomendasikannya pada orang lain. Knutson (1988) menyatakan bahwa tamu akan lebih mudah untuk mencapai kepuasan jika kesan pertama yang didapatkan positif.

Lobi merupakan area pertama yang dimasuki oleh tamu dari luar sehingga lobi berperan besar dalam menciptakan kesan pertama yang biasanya sulit untuk dilupakan. Dengan demikian, lobi memberikan dampak yang sangat besar terhadap kepuasan konsumen.

Elemen atmosfer merupakan bagian dari fasilitas fisik interior hotel yang di rancang sesuai kebutuhan tamu untuk memengaruhi perilaku serta memanjakan tamu. Elemen atmosfer memiliki kekuatan untuk mempengaruhi reaksi seseorang terhadap lingkungannya. Dube dan Renaghan (2002) menyatakan bahwa fisik dari sebuah hotel termasuk lobi hotel sangat berpengaruh dalam pengambilan keputusan pembelian serta menciptakan nilai bagi para tamu selama mereka menginap.

Menurut Aal dan Abbas (2016) elemen atmosfer dibagi kedalam empat subdimensi, yaitu kondisi lingkungan (*ambient condition*), pengaturan tata ruang (*spatial layout*), estetika fasilitas (*facility aesthetics*) dan tanda serta simbol (*sign and symbol*).

Mengingat pentingnya atmosfer lobi hotel dalam membentuk kesan tamu, maka sangat penting bagi para pengelola hotel untuk mengetahui apakah atmosfer lobi hotelnya telah memenuhi ekspektasi tamu yang kemudian menciptakan kesan yang baik guna tercapainya kepuasan tamu.

Namun masih banyak tamu yang merasa kurang puas terhadap lobi hotel yang di berikan berdasarkan ulasan yang diberikan terhadap *upscale hotel* di Kota Bandung, hal ini didasari oleh pra penelitian yang dilakukan peneliti melalui situs *tripadvisor.co.id* pada tanggal 10 Mei 2018 disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Ulasan Lobi *Upscale Hotel* di Kota Bandung

Nama Pengulas	Nama Hotel	Ulasan
Mfrederika	Novotel	“... <i>I am not fans of its lobby, too dark and too crowded for my liking</i> ”.
FranCulio	The Papandayan	“...One thing that I don’t like is the lobby, it has some smell similar to people smoking smell”.

S
u
m
b
e
r
:

D
i
o
l
a
h

O
l
e
h

Ovi_syarif	The Trans Luxury	<i>“...As for the interior its too heavy and too crowded decoration as for the lobby and room corridors...”</i>
Hendy R	InterContinental	<i>“...the lobby does not give the impression of a five star hotel at all...The flooring (tiles) were very poor (bumps), leaking ceilings on every corner, very poor finished glass windows”</i>

Peneliti

(2018)

Melihat dari ulasan negatif dari tamu *upscale hotel* di Kota Bandung menunjukkan bahwa masih ada elemen atmosfer lobi yang tidak berkesan baik bagi tamu, sedangkan Knutson (1988) menyatakan bahwa tamu akan lebih mudah untuk mencapai kepuasan jika kesan pertama yang didapatkan positif.

Penelitian sebelumnya Teodosia, Yustisia, dan Vasco (2013) menyatakan bahwa gaya arsitektur (*style*) lobi merupakan elemen atmosfer yang paling mempengaruhi tamu. Lain halnya dengan hasil dari penelitian Countryman (2006) yang mengemukakan bahwa warna adalah elemen atmosfer lobi yang paling berpengaruh bagi tamu. Meski telah dilakukan beberapa penelitian mengenai pengaruh dari elemen-elemen penyusun atmosfer lobi terhadap kesan maupun persepsi pengunjung hotel, belum tentu bahwa jika penelitian yang sama dilakukan di lokasi geografis yang berbeda dan pada waktu yang berbeda akan menunjukkan hasil yang sama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari elemen-elemen pembentuk atmosfer lobi sebuah hotel terhadap kesan tamu *upscale hotel* di Kota Bandung. *Upscale hotel* merupakan hotel bintang lima dan bintang empat atau setara, yang mana merupakan hotel yang menyediakan fasilitas dan pelayanan terbaik dan mewah. Sebagai jiwa dari sebuah hotel, lobi *upscale hotel* tentu sangat penting untuk dirancang dan dikelola dengan baik sehingga tak hanya mencerminkan citra hotel yang mewah namun juga memberikan kesan yang sangat baik pada tamu hotel.

Oleh sebab itu, judul yang diangkat dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Elemen Atmosfer Lobi Terhadap Kesan Tamu *Upscale Hotel* di Kota Bandung”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Atmosfer lobi hotel adalah salah satu indikator yang berpengaruh terhadap kesan-kesan yang tamu dapatkan. Kesan yang baik akan memberikan kepuasan bagi tamu *upscale hotel* di Kota Bandung. Maka dari itu, masalah yang akan dikembangkan dari penelitian ini adalah:

Artin Ar Hermawanti, 2018

**PENGARUH ELEMEN ATMOSFER LOBI TERHADAP KESAN
TAMU *UPSCALE HOTEL* DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

1. Bagaimana elemen atmosfer lobi *upscale hotel* di Kota Bandung?
2. Bagaimana kesan tamu terhadap lobi *upscale hotel* di Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh elemen atmosfer lobi terhadap kesan tamu *upscale hotel* di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan hasil dari identifikasi permasalahan diatas, maka diperoleh tujuan dari studi fan penelitian yang akan dilaksanakan, yaitu:

1. Mengidentifikasi elemen atmosfer lobi *upscale hotel* di Kota Bandung
2. Mengetahui kesan tamu terhadap lobi *upscale hotel* di Kota Bandung.
3. Menganalisis besar pengaruh elemen atmosfer lobi terhadap kesan tamu *upscale hotel* di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari studi dan penelitian ini yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bisa menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi pengembang ilmu pengetahuan, khususnya mengenai pengaruh elemen-elemen atmosfer lobi sebuah hotel terhadap kesan tamu hotel *upscale* di kota Bandung.

2. Mafaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Dapat menjadi acuan dalam mengembangkan teori dan penelitian lainnya, khususnya yang berkaitan dengan elemen atmosfer lobi hotel.

b) Bagi Pengelola Hotel

Dapat dijadikan sebagai masukan pagi pihak pengelola hotel untuk meningkatkan nilai postif dari kesan yang

Artin Ar Hermawanti, 2018

**PENGARUH ELEMEN ATMOSFER LOBI TERHADAP KESAN
TAMU *UPSCALE HOTEL* DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

diberikan terhadap tamu berdasarkan hasil dari penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika ini disusun sebagai tahap penyusunan skripsi sesuai dengan sistematika penulisan skripsi pada Pedoman Karya Tulis Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia 2017. Dibawah ini adalah sistematika yang digunakan:

1.COVER

2.LEMBAR PENGESAHAN

3.SURAT PENYATAAN

4.UCAPAN TERIMAKASIH

5.KATA PENGANTAR

6.ABSTRAK

7.ABSTRACT

8.DAFTAR ISI

9.DAFTAR TABEL

10. DAFTAR GAMBAR

11. BAB I: PENDAHULUAN

Membahas mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika dari penulisan.

12. BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Berisi teori-teori penjabaran latar belakang dan kerangka berpikir.

13. BAB III: METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode-metode yang dipakai dan pemaparan seperti populasi, sampel, lokasi, operasional variabel, defiisi operasional, instrumen penelitian, dan metode pengumpulan data.

14. BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian tersebut.

15. BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian serta rekomendasi.

16. DAFTAR PUSTAKA

Artin Ar Hermawanti, 2018

PENGARUH ELEMEN ATMOSFER LOBI TERHADAP KESAN

TAMU *UPSCALE HOTEL* DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

Daftar sumber-sumber yang digunakan sebagai referensi dalam penulisan skripsi.